

06 אפריל 2022
ה' ניסן תשפ"ב
מב - 2022 - 08

הנדון: פעילות הממונה על תלונות הציבור – סיכום שנת 2021

כללי

ב-1.4.2008 התקבל בכנסת חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח – 2008 (להלן: "החוק") המחייב רשויות מקומיות במינוי ממונה על תלונות הציבור. החוק קובע כי מליאת המועצה תמנה את המבקר כממונה על תלונות הציבור, אולם היא רשאית, במקרים מיוחדים, למנות לתפקיד זה עובד בכיר אחר של הרשות המקומית, והכל ובלבד שלא יהיה בעיסוקו האחר כדי להפריע למילוי תפקידיו כממונה על תלונות הציבור. החוק מסדיר גם את דרכי העבודה של הממונה.

סעיף 5 לחוק קובע כי:

"(א) כל אדם רשאי להגיש תלונה לממונה על תלונות הציבור על הרשות המקומית ומוסדותיה, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד ברשות המקומית....

(ב) תלונה כאמור בסעיף קטן (א) תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידיו של הנילון, ובלבד שהתקיימו שני אלה:

(1) המעשה פוגע במישרין במתלונן עצמו, או מונע ממנו במישרין טובת הנאה, או מעשה הפוגע במישרין באדם אחר או המונע ממנו במישרין טובת הנאה והמתלונן קיבל, להנחת דעתו של הממונה על תלונות הציבור, את הסכמתו של אותו אדם להגיש תלונה בעניינו;

(2) המעשה נעשה בניגוד לחוק או שנעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתרה או אי-צדק בולט."

סעיף 15 לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח – 2008, קובע כי "הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש הרשות המקומית ולמועצת הרשות המקומית דין וחשבון על פעולותיו לא יאוחר מ – 1 במאי בכל שנה; המועצה תקיים דין בעניין הדין וחשבון בתוך חודשיים מיום שהוגש לה; דין וחשבון כאמור יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית. בנוסף, על פי סעיף 149 ג.א) לפקודת העיריות, על הוועדה לענייני ביקורת לדון בדוח.

בהמשך לנ"ל הנני מתכבד להגיש את דו"ח פעילות הממונה על תלונות הציבור לשנת 2021.

סיכום

בשנת 2021 הוגשו 22 תלונות לעומת 33 בשנת 2021, 27 בשנת 2019, 27 בשנת 2018, 24 בשנת 2017, מתוכן:

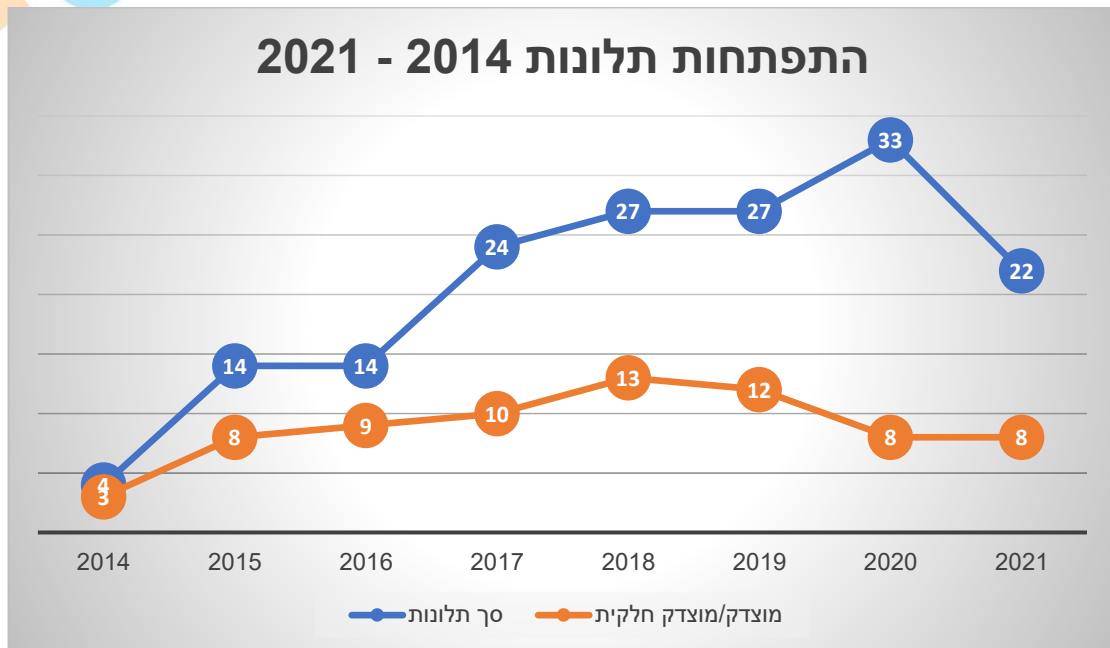
- א. **מוצדקות – 6 – (27%)** לעומת 5 בשנת 2020 (15%)
- ב. **מוצדקות חלקית – 2 – (9%)** לעומת 3 בשנת 2020 (9%).

בשנת 2021 היו 8 תלונות מוצדקות ומוצדקות חלקית (36% מהתלונות) לעומת 8 בשנת 2020 (24%).

הטבלה שלהלן מציגה פילוח של התלונות לפי תחום:

מס"ד	התחום	סה"כ	מוצדק	מוצדק חלקית	לא מוצדק/הגי ע לפתרון/אין פתרון	אחוז מוצדק/מוצדק חלקית
1	גביה	6		2	4	33%
2	שפ"ע	4	2		2	50%
3	יח' אכיפה	3			3	0%
4	כללי	2	1		1	50%
5	חינוך	2			2	0%
6	מנהלת הסכמ גג	2	2			100%
7	מוקד עירוני	1	1			100%
8	ועדת נזיקין	2			2	0%
9	סה"כ	22	6	2	14	36%

התרשים שלהלן מציג את התפתחות התלונות על פני שנים:



להלן פילוח תלונות לפי חודשים בהשוואה לשנת 2018 - 2021:

מספר תלונות 2021	מספר תלונות 2020	מספר תלונות 2019	מספר תלונות 2018	חודש	מס"ד
-	2	1	6	ינואר	1
2	-	1	2	פברואר	2
-	2	2	1	מרס	3
4	2	2	2	אפריל	4
2	2	3	2	מאי	5
3	4	2	-	יוני	6
4	3	3	2	יולי	7
-	2	1	1	אוגוסט	8
2	3	1	4	ספטמבר	9
2	7	5	4	אוקטובר	10
3	4	4	1	נובמבר	11
-	2	2	2	דצמבר	12
22	33	27	27	סה"כ	13

ברצוני לציין את שיתוף הפעולה שזכיתי מאגפי/מחלקות העירייה ועובדיהם אשר סייעו
/ואו פעלו לפתרון הסוגיות שהועלו על ידי המתלוננים.

בכבוד רב,



משה מזרחי

העתקים

מנכ"ל העירייה
גזברית
יועצת משפטית
מהנדס
סמנכ"ל למנהל ומשאבי אנוש
מנהל אגף שפ"ע
מנהל מחלקת החינוך
מנהל המוקד העירוני
מנהלת מחלקת הגביה
מנהל יחידת האכיפה

מספר	הנושא/הטענה	הגורם האחראי במועצה	הסעד המבוקש	תוצאה	הערות
1	פגיעה במגביל גובה של הבניין על ידי משאית הזבל.	אגף שפ"ע – פינני אשפה.	להחזיר את המצב לקדמותו, כלומר לתקן את מגביל הגובה וליישר את כל המוטות.	התלונה מוצדקת – במשך זמן לא ניתן מענה לפניית של ועדת הבית בנוגע לנזק שנגרם.	הנושא בטיפול.
2	מדידה בהערכה.	מחלקת הגביה.	ביקשו מדידה ללא תשלום (במקום 375 ₪).	נמצא כי המתלונן קיבל מענה להשגה.	
3	חיוב מ"ר ביתר – בקשה להחזר כספי.	מחלקת הגביה.	התייחסות לפנייה. קבלת החזרי הפרשים כספיים שלדעתו זכאי.	התלונה מוצדקת חלקית. התושב לא קיבל מענה לפנייתו טרם הגשת התלונה. הטענה לגבי הפרשים כספיים אינה מוצדקת.	מחלקת הגביה התבקשה לבדוק אפשרות לעדכן את הודעת השומה כך שתכלול טבלה אשר מציגה גם את גודל הנכס הישן ואת השינוי נטו.
4	חיוב ארנונה וחשבון מים – פניה למחלקת הגביה ללא מענה.	מחלקת הגביה.	(לא נרשם).	התלונה מוצדקת חלקית. השאירה הודעה במחלקת הגביה ולא חזרו אליה. לגבי הטענות בנוגע לחיובים – נמצא כי החיובים תקינים.	נציגת מחלקת הגביה יצרה קשר עם המתלוננת.
5	בעיה בהסעות בחינוך המיוחד.	מחלקת החינוך.	(לא נרשם).	התלונה אינה מוצדקת. אחראית ההסעות פעלה כנדרש – הילדה מצוותת להסעה בהתאם לכללים.	
6	הארנונה היא על שטח שגדול מגודל הדירה בפועל.	מחלקת הגביה.	השלמת בירור. קבלת זיכוי. הסדרת גודל דירה.	התלונה אינה מוצדקת. החיוב תואם את שטח הדירה.	הוחלט לבצע מדידה של הבניין. ממתניים לתוצאות המדידה.
7	במפר גבוה לרכבים פרטיים.	מנהלת הסכם הגג.	השטחת הבמפר.	התלונה מוצדקת – בנוגע לאופן הטיפול בפניה שהגיעה למוקד העירוני.	נדרש להגדיר את המנהלת כגורם אליו אפשר להפנות פניות מהמוקד העירוני.

מספר	הנושא/הטענה	הגורם האחראי במועצה	הסעד המבוקש	תוצאה	הערות
8	שומה בהערכה ללא תאום והעדר הסברים לפערים.	מחלקת הגביה.	פגישה עם מחלקת הגביה. ביטול חוב מבוקש. הסבר לשינוי שיטת המדידה.	לא נמצא כי התלונה מוצדקת. נמצא כי המועצה ומחלקת הגביה באו לקראת התושב. המועצה השאירה את הנחת הארנונה כפי שהיא.	
9	אי הצבת שלט על איסור השלכת פסולת.	המוקד העירוני.	לשים שלט ברחוב.	התלונה מוצדקת. מצאתי כי הטיפול בפניה לא היה מיטבי – הטיפול לקח כמעט חודשיים. למרות שנאמר לתושב שהפניה בטיפול, למעשה לא טופל.	
10	נגרשם נזק לכלי הרכב עקב פיתוח סביבתי במתחם צריפין.	ועדת נזיקין.	החזר כספי לנזק שנגרם לכלי הרכב.	נדרש להגיש את הנושא לוועדת הנזיקין.	ועדת הנזיקין טיפול בפניה.
11	אי טיפול בעשביה גבוהה ואקליפטוס שהענפים שלו נופלים.	אגף שפ"ע.	גיזום עץ אקליפטוס. ניקוי העשבייה.	מוצדק. פניות למועצה לא טופלו.	נדרש למצוא פתרון לגיזום האקליפטוס. ולמצוא פתרון קבוע לעשבייה.
12	אי גיזום עצים.	אגף שפ"ע.	שהמועצה תגזום את העץ.	לא מוצדקת. מדובר בעץ שנמצא בשטח פרטי ולכן הגיזום הוא לא באחריות המועצה.	
13	הטרדות חוזרות ונשנות מצד פקחי החניה ויצול סמכות לרעה.	יחידת האכיפה	ביטול הקנס ולפעול מול אגף החניה.	לא מוצדקת. לא נמצא כי יש הטרדה חוזרת. ערעורים על דוחות טופלו על ידי התובעת העירונית.	
14	סקר לצרכי ארנונה.	מחלקת הגביה.	-	לא מוצדקת. השטח לצרכי ארנונה הוגדל ב-25% עקב אי שיטוח פועלה מצד בעל הנכס.	
15	טענות שונות בקשר לרחוב היסמין בבאר יעקב.	כללי.	טיפול דחוף בכל הנושאים המפורטים.	התלונה מוצדקת. המתלונן לא קיבל תשובה לפניות שלו לעירייה.	התקיים דיון אצל המנכ"ל והוטלו משימות. הנושא נמצא בטיפול.
16	נפל ונחבל מהמדרכה ליד בית חולים אסף הרופא.	ועדת נזיקין.	לקבל פיצוי.	עי המנכ"ל כתב למתלונן שהשטח שייך למעיץ ולא למועצה.	לא באחריות הממונה על תלונות הציבור.
17	אי טיפול בפניה להסרת איסכורית המהווה סכנה.	מנהלת הסכם הגג	טיפול באיסכורית.	התלונה מוצדקת. הנושא טופל לאחר פניה מטעם הממונה על תלונות הציבור.	האיסכורית הוסרה על פי שיקולים מקצועיים של המהנדס.
18	צלצול בית ספר נווה נחום שמפריע לשכנים.	מחלקת החינוך.	לשנות את מערך הרמקולים.	המצב השתפר. יחד עם זאת, מדי פעם מעלים שוב את הווליום של הרמקולים ושוב צריך לפנות.	
19	תלונה בקשר לתחבורה ציבורית.	כללי.	טענות בקשר לשעות הפעילות של אוטובוסים לתל אביב.	הנושא אינו קשור לעירייה.	

מספר	הנושא/הטענה	הגורם האחראי במועצה	הסעד המבוקש	תוצאה	הערות
20	זבל בין תחנת הדלק לתחנת הרכבת.	אגף שפי"ע	(לא נרשם)	הפנתי את המתלונן למוקד העירוני. (הוא לא פנה למוקד העירוני לפני שפנה אלי).	
21	אי אכיפת חניה אדום לבן בכניסה לבניין.	פיקוח עירוני.	אכיפת החניה.	התקיימה פגישה במקום עם הפיקוח היעירוני ותובעת עירונית יחד עם התושב.	סוכם להגביר את האכיפה במקום.
22	חיוב בגין ניקיון מקלט משותף בתקופת "שומר החומות" למרות שהדיירים ניקו בעצמם.	פיקוח עירוני.	לבטל את החיוב.	החיוב בוטל למרות שלא קיימת קביעה שלא בוצעה ניקיון מטעם המועצה במקלט המשותף.	